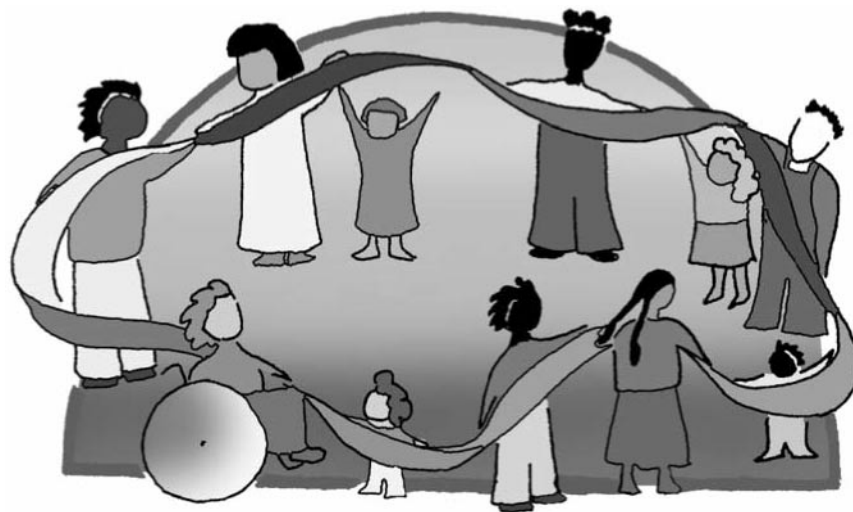


Bâtir des organisations communautaires inclusives :

Boîte à outils



Coalition des communautés en santé de l'Ontario

Octobre 2004

Adaptation à la langue française

Mars 2006

Nous sommes très reconnaissants du soutien de nos commanditaires :
Programme de subventions pour l'accès et l'égalité de la ville de Toronto

Fondation Trillium de l'Ontario

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario

Comité des services en français du Réseau CORPS

Reproduction

Vous avez le droit de prendre les mesures suivantes :

* copier, distribuer et afficher le présent document *
produire des documents qui en dérivent

dans les conditions suivantes :

Attribution. Vous devez accorder le crédit à l’auteur original (Coalition des communautés en santé de l’Ontario)

Non commercial. Vous pouvez ne pas utiliser le présent travail pour des fins commerciales.

Share Alike. Si vous modifiez, transformez ou ajoutez au présent document, vous pouvez diffuser le document résultant seulement si vous possédez le même permis obtenu pour celui-ci.

* Dans le cas de réutilisation ou de diffusion du présent document, vous devez indiquer les modalités du permis établis pour le document.

* Toute condition peut être omise en obtenant l’autorisation écrite de la Coalition des communautés en santé de l’Ontario.

Remerciements

Le présent document est une adaptation de *Creating Inclusive Community Organizations: A Toolkit*. Produit en octobre 2004, ce document a permis à nombreux organismes à but non-lucratif d'augmenter leurs capacités pour créer des milieux accueillants à une diversité de groupes. Suite à une demande d'organismes francophones, la Coalition des communautés en santé de l'Ontario a obtenu les fonds pour traduire et adapter cette boîte à outils pour son utilisation dans un contexte franco-ontarien.

Le présent document a été réalisé grâce au temps, à l'énergie créative et à l'engagement que beaucoup de personnes y ont consacré. Nous aimerions tous les remercier de leur aide et de leur contribution aux éléments suivants de la production.

Recherche et rédaction :

Tricia Green, Lorna Heidenheim, Lisa Tolentino et John Wilson

Pour l'adaptation au français :

Janet Gasparini, Lise Denis, Renée St. Onge et Monique Beaudoin

Premières idées sur le contenu et l'approche :

Carol Coiffe, Anna Jacobs, Ranjana Mitra, Yuka Nakamura et Brenda Sedgwick

Examen de l'ébauche et des commentaires :

Terry Baker, Carol Coiffe, Kwasi Kafele, Andrew Koch, Ranjana Mitra et Yuka Nakamura, Pierre Dadjo

Révision : Monique Beaudoin

Traduction : Marie-Josée Proulx,

Traductions MJP

Illustrations : Leslie Fraser (pages 1, 85 et 113) et Roly Wood (toutes les autres)

Nous tenons à remercier également toutes les personnes et tous les organismes qui ont produit les nombreuses ressources qui ont servi à créer le contenu du présent document, les membres du personnel de la CCSO, le conseil d'administration et les nombreux membres, anciens et courants, du comité de diversité de la CCSO, pour leur orientation et leur appui constants du projet sur les collectivités diversifiées et inclusives en santé.

Pour conclure, nous aimerions reconnaître le soutien financier de nos parrains, Access and Equity Department de la ville du Grand Toronto, la Fondation Trillium de l'Ontario, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, et le Comité des services en français du Réseau CORPS, qui nous a permis de réaliser le présent document.

Table des matières

Préface	6
Pourquoi élaborer une boîte à outils?	6
Objet de la Boîte à outils	6
À qui la Boîte à outils est-elle destinée?	7
Emploi des termes diversité et inclusif dans la Boîte à outils.....	8
Structure de la Boîte à outils	8
Fournir des commentaires sur la Boîte à outils	9
Introduction	10
SECTION I : Pour mieux comprendre la diversité et l'inclusion	13
Enjeux et difficultés	14
Changements démographiques	14
Diversité et différence	16
La différence, le pouvoir et le privilège	17
Obstacles à l'accès équitable	18
Pourquoi l'inclusion?	21
Principes et suppositions	21
Pourquoi l'inclusion est-elle importante?	21
Avantages pour l'organisation	22
SECTION II : Une stratégie de changement organisationnel	23
Vue d'ensemble du processus de changement organisationnel.....	24
En quoi consiste le changement organisationnel axé sur la diversité et l'inclusion?	24
Entreprendre le changement organisationnel axé sur l'inclusion	24
Étapes vers l'inclusion	26
A. Se préparer pour le changement.....	27
B. Recherche et évaluation	30
C. Planifier pour le changement.....	33
D. Effectuer les changements	36
E. Évaluation.....	40

SECTION III : Outils43

1. Conseils pour planifier des événements inclusifs	44
2. Réagir à l'opposition	51
3. Définition d'un mandat	54
4. L'évaluation démographique de la population	56
5. Guide pour encourager la participation communautaire diversifiée.....	57
6. Les entrevues avec informateurs clés	59
7. Animer des groupes de discussion	61
8. Un outil d'évaluation de votre organisme.....	65
9. Rôles et responsabilités des intervenants	66
10.Évaluer votre réussite	70

SECTION IV : Ressources additionnelles73

Considérations juridiques	74
---------------------------------	----

Fiches d'information sur les communautés

A. Autochtones.....	77
B. Minorités raciales ethnoculturelles francophones	81
C. Communauté à faible revenu	89
D. L'alphabétisation	93
E. Personnes handicapées	96
F. Aînés.....	106
G. Orientation sexuelle et identité sexuelle.....	109
H. Jeunes	113
I. Les francophones	117

Glossaire	120
-----------------	-----

Bibliographie	128
---------------------	-----

Préface

Pourquoi élaborer une boîte à outils?

La Coalition des communautés en santé de l'Ontario a élaboré la présente boîte à outils afin d'offrir un meilleur soutien dans les activités des organisations communautaires. La Coalition aide les collectivités de partout dans la province à déterminer leurs besoins et leurs atouts, à planifier et à mettre en œuvre des initiatives communautaires efficaces, ainsi qu'à mobiliser les ressources locales afin de favoriser le bien-être des collectivités. Par cette initiative, on nous a demandé d'aider les organisations locales à réfléchir et à réagir aux populations qu'elles desservent.

Les groupes qui veulent apporter des changements organisationnels dans les domaines de la diversité et de l'inclusion ont défini plusieurs raisons pour le changement :

- ∞ changement démographique;
- ∞ reconnaissance de problèmes liés à la prestation de services et à la mise en œuvre de politiques;
- ∞ désir d'élaborer un processus plus approprié pour favoriser l'accessibilité;
- ∞ détails du succès d'une autre organisation;
- ∞ pressions communautaires;
- ∞ exigences en matière de financement;
- ∞ besoin d'apporter des changements dans la mission, la vision et le mandat;

- ∞ obligation de fournir un bon service à la clientèle;
- ∞ volonté d'aborder la discrimination.¹

Objet de la Boîte à outils

L'objet de la présente Boîte à outils consiste à aider les organisations communautaires à accroître leur capacité à inclure divers groupes d'une manière qui est appropriée pour les groupes et convenable pour l'organisation en particulier. L'initiative consiste à développer les connaissances et les capacités des membres d'une organisation, à élaborer une stratégie et un plan de travail, ainsi qu'à mettre en œuvre des tâches qui pousseront l'organisation qui ne fait que reconnaître la diversité et l'inclusion à ancrer ces idées dans leur structure, leurs politiques et leurs pratiques.

En offrant aux organisations une méthode pour analyser les politiques, les programmes et les pratiques, la Boîte à outils peut les aider à déterminer s'ils incluent ou excluent des personnes ou des groupes particuliers au sein de leur collectivité. Elle offre également des moyens de souligner l'importance de la diversité et de l'inclusion au sein des

¹ Adaptation de *Inclusivity Organizational Change Overview*, Coalition for an Inclusive Community, United Way of London & Middlesex, 2001.

organisations, d'amorcer un dialogue avec les groupes qui étaient exclus par le passé, ainsi que de planifier pour l'inclusion de ces groupes.

En lisant cette Boîte à outils, nous souhaitons que les organisations communautaires s'améliorent par les moyens suivants :

- ∞ accroître leurs connaissances concernant ce que leur organisation peut faire pour devenir plus inclusive, acquérir des compétences et avoir accès à des outils pour mettre en œuvre des changements;
- ∞ devenir conscient des facteurs qui peuvent aider leur organisation à engager des changements organisationnels inclusifs et des facteurs qui peuvent les empêcher d'atteindre cet objectif;
- ∞ comprendre les étapes de planification initiales qu'ils peuvent prendre afin d'amorcer le processus;
- ∞ être en mesure d'élaborer un plan de travail axé sur la diversité et l'inclusion pour leur organisation particulière;
- ∞ déterminer les relations éventuelles que leur organisation doit créer afin d'atteindre l'objectif de devenir plus inclusif;
- ∞ dénicher une gamme de ressources disponibles pour les aider à réaliser leur tâche;
- ∞ devenir champions et leaders dans le domaine de changements organisationnels inclusifs;
- ∞ devenir plus apte à réagir de manière efficace aux besoins de divers groupes dans leur collectivité, et ce, dans un esprit équitable et inclusif.

Cependant, la Boîte à outils n'a pas été conçue pour fournir une formation pratique et particulière à des clients ayant des antécédents divers (par exemple, des compétences comme la communication interculturelle, la formation contre le racisme et le règlement des différends). Même si elle offre des conseils qui peuvent faire réfléchir et sensibiliser aux questions, elle ne les aborde pas en détails.

À qui la Boîte à outils est-elle destinée?

Le présent document est destiné à des organisations communautaires bénévoles, allant des organisations communautaires non officielles en voie de développement aux organismes sans but lucratif enregistrés. Elle s'applique à une vaste gamme de groupes, peu importe leur structure et leur objet, mais elle vise les petits organismes en particulier qui ont un budget minime et qui dépendent beaucoup du bénévolat. Le document peut s'avérer utile pour un organisme qui promeut les arts, qui défend les droits de la personne, qui s'intéresse à l'environnement, qui appuie des croyances religieuses ou d'autres services éducatifs et récréatifs, entre autres.

Même si le document fait mention d'un conseil d'administration, de membres d'un conseil et d'employés, il est aussi destiné à divers types de comités et de groupes communautaires, qu'ils soient enregistrés comme un organisme ou non et peu importe le type de structures de gouvernance ils utilisent.

Peu importe la structure, toutes les organisations communautaires ont des ressources limitées et ont besoin d'augmenter leurs ressources humaines et monétaires afin d'atteindre leurs objectifs. Il est essentiel d'avoir une mission convaincante, un programme bien pensé, une base financière solide, une gestion efficace et de bonnes relations communautaires. Une organisation peut atteindre ses objectifs si elle réussit à bien refléter la diversité au sein de sa collectivité et à répondre à ses besoins.

En faisant usage de la Boîte à outils, les organisations seront plus aptes à élaborer des stratégies de relations avec le public, à planifier des événements, à offrir des programmes et à effectuer les activités générales d'une manière qui est appropriée pour une population diverse.

Emploi des termes diversité et inclusif dans la Boîte à outils

Diversité est un terme général qui concerne la variété de différences qui existent entre les personnes.

Comme il est souvent utilisé dans le contexte de la culture, de l'éducation, des organisations ou des lieux de travail, pour les besoins de la présente Boîte à outil, le terme portera sur les différences qui existent entre les personnes et les groupes. La diversité entre les personnes peut exister sur nombre de dimensions, y compris, mais sans s'y limiter, la race, l'ethnicité, les traditions culturelles, l'âge, le sexe, la religion, l'origine, la citoyenneté, l'emplacement géographique, l'orientation sexuelle, les capacités

intellectuelles et physiques, la scolarité, l'alphabétisme, le revenu ou la situation économique, l'expérience de travail, et la situation de famille (d'autres termes utilisés dans la Boîte à outils et des termes qui sont souvent mentionnés dans les discussions sur la diversité et l'inclusion sont définis dans le Glossaire).

Si une organisation est *inclusive* ou pratique l'inclusion, cela signifie qu'elle comprend, accepte et respecte la diversité. Elle inclut et fait participer les personnes qui représentent les groupes divers au sein de la collectivité. Cet engagement fait état de l'élaboration et des pratiques liées aux politiques, aux services et aux programmes qui sont appropriés et pertinents pour ces groupes différents, ainsi que d'un engagement organisationnel à l'élimination des obstacles à la participation continue. Non seulement une organisation inclusive reconnaît la diversité, mais elle l'incarne, c'est-à-dire qu'elle reconnaît la valeur de chaque personne, ainsi que sa valeur devant sa collectivité et à la société en général.

Structure de la Boîte à outils

Pour vous aider à naviguer dans le document, la Boîte à outils est divisée en trois sections. La première section, « Pour mieux comprendre la diversité et l'inclusion », donne un aperçu des questions soulevées concernant la diversité et l'inclusion, le contexte dans lequel ces questions existent en Ontario et au Canada, et pourquoi ces questions sont pertinentes pour les organisations communautaires. La deuxième section, « Stratégie de changement organisationnel », donne des

suggestions pour aider les organisations communautaires à devenir plus inclusives et à prendre des mesures afin d'apporter des changements qui sont appropriés pour leur organisation en particulier. La troisième section, « Outils », présente dix outils ou conseils concrets que les organisations communautaires peuvent employer pour devenir plus inclusives.

La section « Ressources additionnelles » à la fin du document donne une liste d'organisations et de sites Web avec des ressources qui peuvent s'avérer utiles pour les organisations communautaires qui souhaitent inclure davantage de collectivités ou de groupes particuliers (par exemple, les aînés, les Autochtones et les personnes handicapées). Ensuite, vous trouverez un Glossaire des termes mentionnés dans la Boîte à outils et des termes qui sont utilisés fréquemment lors de discussions sur la diversité et les différences. Pour terminer, une Bibliographie dresse la liste des ressources citées dans le document.

Fournir des commentaires sur la Boîte à outils

Nous avons décidé d'entreprendre cette initiative afin de continuer à développer nos connaissances sur la diversité et l'inclusion, ainsi que d'offrir un meilleur soutien aux organisations que nous aidons à réaliser leur activités. Nous avons certainement réalisé notre premier objectif et nous souhaitons que vous profitiez du deuxième. Dans le but de tirer de notre expérience et d'apporter tout ajustement nécessaire au présent

document, nous encourageons tous ceux qui utilisent le présent guide à nous informer sur leurs expériences. Si vous avez des commentaires ou des suggestions, veuillez nous envoyer un courriel au info@healthycommunities.on.ca.

Merci et profitez-en!

Introduction

Les organisations communautaires jouent un rôle essentiel dans la société et représentent la base de la démocratie locale. Tous les jours, les organisations communautaires de partout au pays font du Canada un meilleur endroit pour vivre, travailler et se divertir. « Les organisations offrent des services sociaux, des coopératives d'habitation et des condominiums; elles mettent sur pied des programmes culturels, éducatifs et récréatifs, et elles défendent les préoccupations des entreprises et des collectivités. Parmi ces organisations, on compte des petits groupes ayant un mandat limité, ainsi que de grandes agences qui offrent un ensemble complexe de programmes et de services. »² [TRAD] Ces organisations sont dirigées par des conseils d'administration, des groupes consultatifs ou des conseils qui se composent de particuliers qui ont accepté le rôle de décideurs.

Malgré l'éventail d'organisations et de groupes qui travaillent pour améliorer le bien-être des collectivités, certains segments de la population sont souvent ignorés ou oubliés lors de la prise de décisions. Pour réussir, les organisations communautaires doivent refléter les besoins et les opinions de tous les membres, les utilisateurs et les intervenants de leur collectivité : « La force de leurs

décisions repose sur leur capacité à être représentatives et inclusives ».³

De nombreuses raisons pourraient expliquer pourquoi ces groupes n'ont pas participé à la planification et à l'établissement de résolutions dans les organisations communautaires. Parfois, des obstacles réels ou perçus empêchent des personnes à créer des liens avec des organisations et à participer dans leurs activités. Les différences citées ci-dessous, ainsi que d'autres situations socioéconomiques, sont des facteurs qui peuvent représenter des obstacles.

- ∞ Origine ethnoraciale
- ∞ Situation financière
- ∞ Niveau de scolarité
- ∞ Capacité physique ou mentale
- ∞ Croyances religieuses et croyances fondées sur la foi
- ∞ Sexe
- ∞ Orientation sexuelle
- ∞ Âge

Dans d'autres cas, des organisations communautaires n'ont pas réussi à engager des groupes particuliers en raison d'idées fausses ou d'une incertitude à l'égard de moyens pour combler des manques de communication et des manques culturels. Pourtant, il existe beaucoup de situations où des organisations ont

² *Introduction, InvolveYouth: A Guide to Involving Youth in Decision-Making*, janvier 2004, Internet : <http://www.city.toronto.on.ca/involveyouth/index.htm>.

³ *Ibid.*

réussi à inclure des groupes, qui ont par le passé été exclus, dans leurs processus de prise de décisions, et où des personnes qui étaient marginalisées ont fait de grandes contributions dans leurs collectivités.

Une communauté en santé appuie la diversité et favorise l'inclusion équitable pour tous, dans toutes ses dimensions sociales, économiques, politiques et culturelles. L'une des pierres angulaires d'une communauté en santé est la représentation de tous ses membres dans la planification et la prise de décisions. Des particuliers de tous les milieux et de toutes les situations socio-économiques ont des préoccupations et des idées relatives à la création d'une collectivité saine. Non seulement ils veulent se faire entendre et participer aux processus qui exercent une incidence sur leur vie et leur collectivité, ils ont droit à ce privilège. Par ailleurs, les gens se sentent valorisés lorsque leurs talents, leurs capacités et leurs défis particuliers ont été reconnus, lorsque se présentent des possibilités de croissance et de perfectionnement, lorsqu'ils font partie des activités communautaires et lorsqu'ils réussissent à répondre à leurs besoins fondamentaux.

Souvent, la participation dans des organisations communautaires apporte beaucoup à une personne. Elle peut acquérir des compétences techniques ainsi que des capacités de communication et de leadership, profiter d'occasions de réseautage, obtenir des références sur l'emploi, créer des liens sociaux, tirer des renseignements sur d'autres ressources communautaires, trouver du soutien moral et accroître

son estime de soi. Elle peut même se dénicher un emploi rémunérateur et se créer de nouvelles amitiés. Pour certains, la participation peut constituer une étape menant à d'autres types d'engagement communautaire. Nombre de politiciens locaux, par exemple, ont commencé leur vie publique en tant que bénévoles dans des organisations communautaires.

La collaboration peut apporter beaucoup aux organisations et aux groupes marginalisés. D'une part, certains groupes manquent les ressources et les occasions de réseautage nécessaires pour se faire entendre et exprimer leurs idées dans leur collectivité. D'autre part, nombre d'organisations communautaires qui s'intéressent sincèrement à inclure un vaste éventail de la collectivité manquent les renseignements et la technologie nécessaires pour créer des liens positifs. En élaborant des stratégies d'inclusion, les organisations communautaires sont plus aptes à répondre aux besoins des particuliers et des collectivités. De plus, l'accroissement de la diversité parmi les employés, les membres et les bénévoles dans les organisations communautaires exercera une incidence positive sur le particulier, l'organisation et éventuellement, l'ensemble de la collectivité.

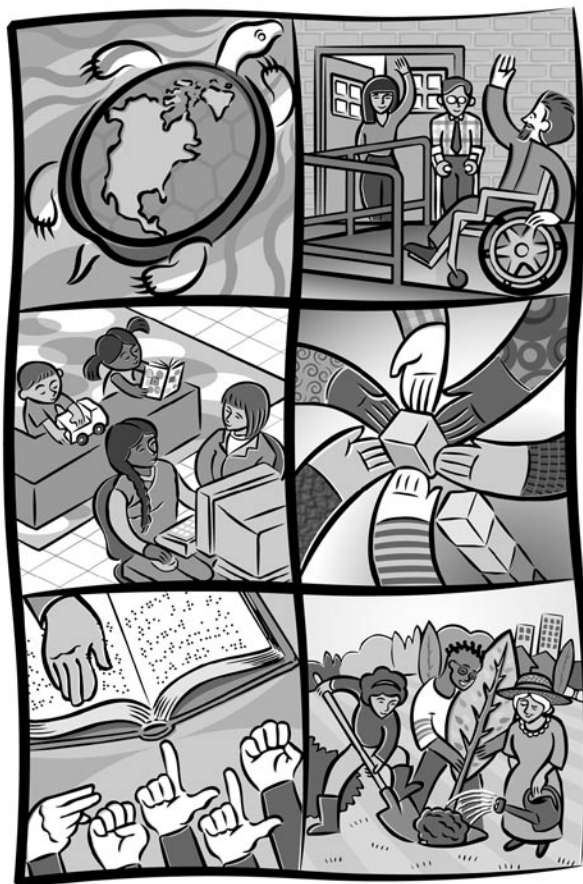
Pour être vraiment efficace, les organisations communautaires doivent se renseigner sur les questions concernant la race, l'ethnicité, la classe, la situation économique, l'orientation sexuelle, l'âge, le sexe et l'invalidité. En plus de répondre aux besoins de ceux qui manifestent un intérêt, elles doivent chercher ceux qui pourraient être motivés à s'engager.

Souvent, une organisation peut offrir un meilleur accès et un service accru à d'autres organisations simplement en modifiant sa perspective et sa compréhension de ses membres. Par l'adoption d'une « optique de diversité et de d'inclusion », les membres d'une organisation communautaire peuvent améliorer leur vision.

Les organisations doivent créer et favoriser une attitude, des croyances, des politiques et des procédures non biaisées, ainsi que déterminer et éliminer le comportement, les structures et les pratiques discriminatoires. Après avoir élaboré des méthodes nouvelles et communes pour comprendre la diversité et l'inclusion, elles seront en mesure d'intervenir. En agissant et en apportant des changements au sein des organisations communautaires, ces organisations deviennent plus équitables et accessibles, mais aussi, elles deviennent de vrais leaders dans leur domaine.



I. POUR MIEUX COMPRENDRE LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION



Enjeux et difficultés

- ∞ Changements démographiques
- ∞ Diversité et différence
- ∞ La différence, le pouvoir et le privilège
- ∞ Obstacles à l'accès équitable

Pourquoi l'inclusion?

- ∞ Principes et valeurs
- ∞ Pourquoi l'inclusion est-elle importante
- ∞ Avantages pour l'organisation

Enjeux et difficultés

Changements démographiques

Les tendances démographiques au Canada et en Ontario ont changé considérablement au cours des 15 dernières années. On observe, par exemple, une diversité de plus en plus croissante dans la race, la langue, l'orientation sexuelle, l'invalidité, l'âge, la religion, l'immigration et l'ethnicité. Les organismes communautaires doivent être au courant des changements afin de s'assurer qu'elles donnent une représentation adéquate de leur population.

L'Ontario est une province très diversifiée sur le plan ethno-racial. Selon le recensement de 2001, 19% de la population ontarienne est membre d'une minorité visible ; 26,8% est née à l'étranger. Les minorités raciales et ethno-culturelles représentent également 10,3% de la population francophone de la province (selon la variable *première langue officielle parlée*), avec la plus grande proportion se trouvant dans le centre de la province (21,2% de la population francophone totale). (Statistiques Canada, Recensement 2001).

- ∞ Les immigrants constituent 16 % de la population canadienne actuelle (*Patrimoine canadien*, 2001).
- ∞ La composition de la population d'immigrants et de réfugiés a changé au fil des ans. À l'époque précédant et immédiatement après la Deuxième Guerre

mondiale, la plupart des immigrants au Canada étaient d'origine européenne. Depuis quelque temps, de plus en plus de personnes proviennent de l'Asie et de l'Afrique. La République populaire de Chine est la principale source de nouveaux arrivés au Canada à l'heure actuelle. Les autres grandes populations d'immigrants sont originaires de l'Inde, du Pakistan, des Philippines et du Sri Lanka (Statistique Canada : Recensement de 2001). La population francophone en Ontario représente 4,8% de la population totale. La plus grande proportion de francophones se situe dans le Nord-Est (25,1%) et dans l'Est (14,7%).

- ∞ Il y a une grande diversité de langues parlées en Ontario. En effet, 24,8% de la population ontarienne indique une langue autre que le français ou l'anglais comme langue maternelle. Les autres langues maternelles les plus communes en Ontario (plus de 100 000 personnes) sont le chinois, l'italien, l'allemand, le portugais, le polonais, l'espagnol, et le pendjabi. À Toronto même, on reporte plus de 170 langues autres que les langues officielles parlées par les résidents. (*Statistiques Canada, Recensement 2001*).

- ∞ Selon les estimations, 40 % des personnes nées au Canada âgées de 16 à 65 ans ont de la difficulté à lire. Du côté des francophones de l'Ontario, 61% d'entre eux connaissent de sérieuses difficultés de lecture et de compréhension de textes suivis. Les francophones âgés de 56 ans et plus, ainsi que les francophones dans le Nord et dans l'Ouest de la province sont les plus touchés par ces problèmes d'alphabétisation. De plus, les franco-ontariens ont un niveau de compétence inférieur à celui de la population anglophone. (*Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes, 1994 et Deuxième Rapport sur la santé des francophones de l'Ontario, 2005*).
- ∞ En 2001, il y avait presque 1,5 million de jeunes âgées de 15 à 24 ans en Ontario, représentant 13,1% de la population totale. Les jeunes francophones représentaient 10,7% de l'ensemble de la population francophone en Ontario. Du côté de l'ensemble des jeunes francophones âgés de 24 ans et moins, ces derniers constituaient 25,2% de la population francophone, comparativement à 32,9% pour la population générale. (*Office des affaires francophones, Les jeunes francophones en Ontario, Profil statistique, 2005 et Statistique Canada, Recensement 2001*).
- ∞ En 2001, les aînés représentaient 13 % de la population canadienne. Les prévisions indiquent que cette proportion atteindra 15 % d'ici 2011. En effet, les aînés représentent le groupe d'âge qui croît le plus rapidement. En Ontario, les francophones âgés de 65 ans et plus représentent 14,5% de la population francophone, et 52,7% des personnes âgées francophones sont des femmes (*Statistique Canada, Recensement 2001*).
- ∞ Environ 1,5 millions d'Ontariens étaient invalides en 2001, ce qui représente 13,5 % de la population de la province. Parmi les Canadiens âgés de plus de 15 ans, un sur sept (environ 3,4 millions de personnes) a signalé un certain niveau d'invalidité au cours de l'année (Statistique Canada, 2001). Dans la population francophone, on trouve 17% de personnes de 12 ans et plus qui ont eu besoin d'aide pour au moins une activité de la vie quotidienne en 2000-2001 (*Deuxième Rapport sur la santé des francophones, 2005*).
- ∞ La plus grande population de personnes gaies au Canada réside à Toronto, où se déroule chaque année l'une des trois plus grandes manifestations de fierté gaie au monde, les autres se déroulant à la ville New York et à Sydney, en Australie. (<http://www.torontotourism.com/Visitor/AboutToronto/FactFile.htm>).
- ∞ Environ 10 % de la population adulte est gaie, lesbienne ou bisexuelle (*Toronto Public Health, 2000*).

- ∞ En Ontario, on reporte que 443 000 enfants, soit entre 15 et 16% vivent dans la pauvreté. De plus, le taux de pauvreté des enfants vivant dans des familles autochtones, immigrantes ou appartenant à une minorité visible est deux fois plus élevé que le taux de pauvreté de la population en général (*Campagne 2000, Les enfants d'abord, 2005, http://www.campaign2000.ca/rc/pdf/ON_C2000_RC05_FR.pdf, consulté le 13 mars 2006*).
- ∞ Parmi les Canadiens ayant obtenu un diplôme universitaire, le taux de chômage est quatre fois plus élevé chez les Autochtones que chez les Canadiens de race blanche. Quant aux personnes de couleur nées à l'étranger, la probabilité qu'elles soient sans emploi est deux fois plus élevée que celle des personnes de race blanche nées au Canada. Le taux de chômage des personnes handicapées est d'environ 50 % et celui des jeunes est le double de celui des travailleurs plus âgés (*Toronto Public Health, 2000*). Le taux de chômage pour les hommes francophones est plus élevé que le taux de chômage pour les hommes en général (6,5% comparativement à 5,8%). Cela n'est pas le cas pour les femmes francophones.
- ∞ Les francophones en Ontario sont, en général, moins scolarisés que la population générale. On retrouve une plus petite proportion de francophones qui possèdent un diplôme d'études secondaires (67%) comparativement à la population générale (70,3%). De plus, 77,9% de francophones, comparativement à 79,5% de la population générale détiennent un diplôme d'études postsecondaires.
- ∞ La diversité religieuse est importante en Ontario. Quoique la grande majorité des individus pratiquants appartiennent à une religion chrétienne, on note quand même que 9,1% de la population totale appartient à une religion non chrétienne, y compris les religions musulmane, juive, bouddhiste, hindoue, sikh et orientales (*Statistique Canada, Recensement 2001*).

Diversité et différence

Tous les jours, nous développons des opinions, des croyances et des attitudes à partir de renseignements que nous tirons de sources diverses comme des membres de sa famille, des paires, des médias et de brèves réunions en personne. Ces sources comprennent un éventail de renseignements tels que des mythes, des stéréotypes, des préjugés et des attitudes de discrimination. Certains des renseignements nous mènent à porter un jugement erroné contre des personnes qui semblent être différentes.

Comme personnes qui mènent une vie très active et qui traitent des renseignements le plus rapidement possible, nous adoptons souvent deux hypothèses clés, soit consciemment ou inconsciemment. La première est que tous ceux qui ont la même image ou

la même façon de parler sont pareils. La deuxième est que tous ceux qui nous ressemblent et qui parlent comme nous sont comme nous. Ces hypothèses sont souvent erronées.⁴

Par ailleurs, chacun d'entre nous a des préférences personnelles et parfois, nous montrons ces préférences de manière à exclure et à créer un préjugé. Un préjugé consiste en une opinion préconçue ou un parti pris qui peut se manifester par le favoritisme, l'aversion, le préjugé et même la crainte comme réaction à l'apparence, au comportement, au mode de vie ou aux circonstances d'une personne. Le préjugé peut se manifester par des actes oraux et physiques. Étant donné que nous sommes tous un produit de notre époque et de notre environnement dans une certaine mesure, il n'est pas réaliste de supposer que personne ne porte aucun préjugé.⁵

Ainsi, il est important d'être conscient des renseignements erronés et des préjugés que nous abusons afin d'éliminer les obstacles qui existent et qui nous empêchent d'établir la compréhension et le respect mutuel. Comme nous ne sommes pas toujours conscients de cette attitude et de ces croyances, nous devons prêter attention à la façon dont nous pensons et nous nous sentons à l'égard d'autres personnes afin de déterminer l'origine de notre attitude et d'y déceler des préjugés.

⁴ Gloria Murrant et Douglas Stewart, *Cultural Competence Workshop for Service Providers in York Region*, 28 avril 2003, Newmarket, Ontario.

⁵ Janet Gasparini, *Building Inclusive Communities*, Brochure sur l'atelier, Sudbury, Ontario, National Coalition Building Institute, 14 juin 2001.



La différence, le pouvoir et le privilège

La plupart d'entre nous arborons des aspects différents de notre identité qui nous aident à exercer un pouvoir et un privilège ou qui nous en empêchent. Le sexe, la race, l'âge, la capacité physique et intellectuelle, les croyances religieuses et l'orientation sexuelle, par exemple, peuvent nous accorder un niveau de pouvoir et de privilège supérieur, ou inférieur aux autres. Chaque situation est différente selon la dynamique et les relations hiérarchiques qui existent dans chaque groupe ou circonstance.⁶

Il est important de reconnaître que ces aspects de notre personne qui peuvent nous permettre ou nous empêcher d'obtenir un certain pouvoir ou certains privilèges peuvent se confondre ou se contredire. D'ailleurs, notre accès personnel au pouvoir et aux privilèges peut varier au fil du temps (par exemple, à mesure que nous vieillissons ou si notre situation économique change).

⁶ Anne Bishop, *Becoming an Ally: Breaking the Cycle of Oppression*, Halifax, Fernwood Publishing, 1994.

Certains aspects de notre identité sont visibles, alors que d'autres sont invisibles aux personnes que nous rencontrons. Chacun de ces aspects sont interprétés par les personnes dont nous faisons connaissance. Beaucoup des exemples utilisés dans la présente Boîte à outils représentent des aspects de notre identité qui sont visibles (par exemple, le sexe, la race et l'âge). Une différence visible peut être vue ou entendue, et on en fait connaissance généralement dès la première rencontre (par exemple, une différence physique). Une différence invisible ne peut pas être vue ou entendue dès la première rencontre et peut ne jamais être décelée.

En général, les personnes ayant des différences invisibles ont une plus grande facilité à s'intégrer dans les groupes traditionnels et privilégiés que ceux qui ont des différences visibles, ce qui peut ou non représenter un avantage. Une personne ayant des troubles d'apprentissage, par exemple, peut dissimuler ce fait en s'abstenant d'un forum public. Par contre, si elle décide de ne pas divulguer ce renseignement (par exemple, aux organisateurs à l'avance), il se peut qu'elle se restreigne ou qu'il y ait des obstacles à sa participation si elle décide de se joindre.

Obstacles à l'accès équitable

Les questions liées à l'accès et au choix sont importantes lorsqu'il s'agit d'examiner le pouvoir et le privilège. L'accès se définit comme avoir le droit, l'occasion ou la capacité à atteindre, à entrer ou à utiliser une installation, un programme ou des documents, à visiter une personne ou des personnes,

ainsi qu'à recevoir, à comprendre et à utiliser des renseignements, des connaissances ou des capacités. L'accès est limité par des obstacles. Les obstacles donnent lieu à un accès limité ou restreint à une installation, aux programmes, aux matériels, aux personnes et aux renseignements. Ces obstacles peuvent être accidentels ou intentionnés.

Les gens peuvent faire face à de nombreux obstacles fondés sur leur identité personnelle et leurs circonstances qui les empêchent de participer pleinement dans la société. Les handicapés, les personnes de couleur, les jeunes et les aînés, par exemple, peuvent faire l'objet de discrimination systématique dans les situations où des programmes sont établis à l'intention de personnes caucasiennes, en santé et d'âge moyen. L'identité culturelle ou religieuse d'une personne, ou le fait qu'elle souffre de troubles d'allocution ou d'une capacité limitée à parler le français peut aussi l'assujettir à la discrimination dans les cas où un code vestimentaire rigoureux est en vigueur et la communication orale est importante. Ces obstacles peuvent limiter leur participation dans des organisations, et les empêcher de communiquer avec ces groupes.⁷

Les gens ne choisissent pas nécessairement de discriminer contre ceux qui sont différents. Souvent, les obstacles à la participation existent car les organismes communautaires ne connaissent pas les

⁷ Rabia Khedr, *Building Inclusive Communities for Ethnoracial People with Disabilities*, Toronto, Ontario, Ethno Racial People with Disabilities Coalition of Ontario, 2003.

désirs et les besoins divers. Les obstacles peuvent être éliminés et l'accès peut être accru en commençant par déterminer les obstacles et en apprenant à les déceler dans notre comportement et celui des autres.

En principe, un obstacle empêche une personne ou un groupe d'accéder à certains services ou de profiter de certaines possibilités. Un obstacle peut être physique (par exemple, des escaliers) ou financier (par exemple, le manque de monnaie pour l'autobus); il peut se manifester par une attitude (par exemple, la discrimination individuelle ou organisationnelle); il peut avoir un aspect social (par exemple, des normes et une attitude dominante), linguistique (par exemple, des capacités limitées en français) ou géographique (par exemple, un lieu isolé). Ces obstacles peuvent être réels ou perçus. Il est important de reconnaître qu'il existe nombre de façons selon lesquelles les édifices, les programmes et les services communautaires, de même que les possibilités, peuvent être inaccessibles pour certaines personnes. L'accès concerne une gamme d'aspects différents d'une organisation comme la communication, la signalisation, la conception physique et la prestation de services.⁸

Dans certains cas, les gens peuvent trouver difficile de participer pleinement dans leur collectivité en raison d'une contrainte individuelle. Une personne atteinte de troubles auditifs, par exemple, peut avoir de la difficulté à participer dans une réunion communautaire. Par contre, on pourrait répondre à ses besoins en lui fournissant des documents imprimés

qui décrivent les échanges oraux, en demandant aux participants de parler clairement et d'essayer de faire face à la personne malentendante, ce qui lui permet de lire les lèvres, ou en lui offrant des services d'interprétation gestuelle.

Il n'existe pas de formule simple pour éliminer tous les obstacles car chaque personne a des besoins particuliers. Lorsque nous traitons les gens de manière égale, nous ignorons leurs différences. Lorsque nous les traitons de manière équitable, nous reconnaissons et respectons leurs différences.

Par conséquent, il faut examiner de façon individuelle le processus visant à déterminer quelles mesures d'adaptation sont nécessaires et rentables, pour chaque circonstance particulière. Comme les besoins ne sont pas tous évidents, il est important de demander à chaque membre concerné ou qui pourrait être concerné au sein de l'organisation, si leur participation pourrait être optimisée d'une façon quelconque. Cette initiative peut faire partie d'une orientation. En communiquant avec toutes les personnes concernées, les plans pour établir des mesures d'adaptation peuvent souvent être établis dans un délai raisonnable et acceptable pour les deux parties.

Dans certains cas, il est impossible de mettre en place les mesures d'adaptation sans causer un préjugé indu pour les personnes concernées ou pour l'organisme qui essaye de répondre à leurs besoins. Le cas échéant, il faudra trouver des solutions pour couvrir les coûts ou pour compenser les risques

⁸ *Ibid.*

encourus pour établir les mesures d'adaptation. D'ailleurs, s'il est impossible d'établir les mesures d'adaptation immédiatement, on pourrait échelonner le projet sur une période prolongée. Pour apporter des changements aux infrastructures physiques qui peuvent exiger des dépenses considérables, par exemple, l'organisme pourrait considérer les activités suivantes :

- ∞ créer un fonds spécial où des paiements réguliers seront versés;
- ∞ solliciter des subventions ou des dons à des individus ou à des organismes;
- ∞ organiser une activité de collecte de fonds spécifique à cette cause.

Il est également important de reconnaître que les personnes qui ont besoin de mesures d'adaptation n'approcheront pas l'organisme pour en demander. Il est plus probable qu'elles se sentent exclues, qu'elles considèrent ne pas participer ou qu'elles soient incapables de participer. Les organismes peuvent créer une image accueillante en choisissant de tenir leurs réunions ou leurs activités dans un endroit propice (par exemple, en s'assurant que l'emplacement est accessible physiquement, et qu'il se trouve sur une voie de métro ou d'autobus). Pour obtenir de plus amples renseignements sur le sujet, consultez l'Outil N° 1 : « Conseils pour planifier des activités inclusives » dans la Section III.

La présentation de bonne foi et de volonté à considérer des solutions novatrices pour réduire les obstacles à l'accès équitable et à l'établissement de

mesures d'adaptation représente un progrès énorme vers l'inclusion. De plus, le fait de franchir une étape à la fois pour que chaque personne se sente bienvenue et incluse (avant que quelqu'un émette une demande ou une plainte) montre que vous êtes ouvert au changement et que vous exercez votre responsabilité avec volonté.



Pourquoi l'inclusion?

Principes et valeurs

Nous vivons dans une société diverse et changeante. Alors que chaque personne a le droit d'être traitée de manière juste et équitable, la société est comble d'obstacles qui entraînent le traitement inéquitable de certain individus et groupes. Ce traitement inéquitable signifie que différentes personnes ont un accès différent au pouvoir et aux privilèges et que par conséquent, certaines personnes sont incapables de participer pleinement dans leur collectivité.⁹

Comme ils ne sont pas acceptés ou encouragés à participer dans les organisations communautaires, certain groupes et individus n'ont pas l'occasion de profiter pleinement de la vie et de contribuer à la société.¹⁰ Pour changer cette situation et assurer le traitement équitable de toutes les personnes qui interagissent et s'engagent dans les organisations communautaires (par exemple, les employés, les bénévoles et les clients), il est important d'examiner les valeurs, les politiques, les pratiques et les procédures de ces organisations. Si on réalise cette

tâche, on peut déterminer et éliminer les obstacles systématiques.

Pourquoi l'inclusion est-elle importante?

En éliminant les obstacles à l'inclusion, une organisation communautaire atteint son mandat de manière plus efficace. L'inclusion permet aux organisations de devenir plus efficaces par les moyens suivants :

- ∞ assurer un accès équitable et la participation dans votre organisation, à diverses populations;
- ∞ faciliter la tâche de répondre aux nombreux besoins des membres de la collectivité que sert votre organisation;
- ∞ garantir que votre organisation représente et reflète la population locale;
- ∞ améliorer l'efficacité de vos programmes et offrir de meilleurs résultats à vos clients;
- ∞ assurer la représentation et la validation des membres de la collectivité dans à tous les paliers de votre organisation;
- ∞ garantir que votre orientation stratégique est

⁹ Gloria Murrant et Douglas Stewart, *Cultural Competence Workshop for Service Providers in York Region*, Newmarket, Ontario, 28 avril 2003.

¹⁰ Malcolm Shookner, *Une optique d'inclusion : Cahier d'exercices pour un regard sur l'exclusion et l'inclusion socio-économiques*, Social Inclusion Reference Group, Direction générale de la santé de la population et de la santé publique, Santé Canada, région de l'Atlantique, juin 2002.

- informée par et qu'elle suit les principes de l'inclusion;
- ∞ permettre à des personnes de prendre de bonnes décisions dans un contexte de changements et d'incertitude financière;
- ∞ améliorer la capacité de votre organisation à réagir de manière efficace aux changements démographiques;
- ∞ accroître la responsabilité de votre organisation devant la collectivité;
- ∞ garantir que votre organisation respecte les obligations juridiques en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, de la Charte canadienne des droits et libertés et de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. (Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez « Considérations juridiques » dans la section IV, Ressources additionnelles.)
- ∞ favoriser l'enrichissement social, économique et culturel par l'accroissement de la diversité;
- ∞ améliorer le moral, surtout chez les membres du conseil, les employés et les bénévoles qui peuvent se sentir marginalisés;
- ∞ accroître la capacité et l'expertise de l'organisation;
- ∞ favoriser le partage des responsabilités et de la charge de travail grâce à la participation accrue;
- ∞ réduire les conflits et permettre de déterminer les sources de conflits;
- ∞ respecter les lois pertinentes, appuyer la gestion des risques et protéger votre organisation contre la responsabilisation.¹¹

Avantages pour l'organisation

L'inclusion au sein d'une organisation entraîne les nombreux avantages à court et à long terme qui sont énoncés ci-dessous :

- ∞ intensifier la participation locale et le renforcer les relations;
- ∞ cultiver la réputation d'une organisation progressive et inclusive – un employeur de choix;



¹¹ Deux sections précédentes adaptées de « Diversity at the City of Toronto » par Tim Rees, présentation au forum Communicating Environmental Messages in a Diverse Society du Sustainability Network, octobre 2001 et « Why Diversity? » par Paul Kwasi Kafele, présentation au York Support Network, 2001.